



NOMOR SKRIPSI
3977/MD-D/SD-S1/2020

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON
JAMAAH HAJI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh :

ARIFUDDIN
NIM : 11544104028

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020 M/1441 H



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP CALON JAMAAH HAJI SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI” yang ditulis oleh :

Nama : ARIFUDDIN

NIM : 11544104028

Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah di munaqasyah dalam Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Mei 2020

Sehingga skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Mei 2020

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 20060 4 1015

Panitia Ujian,

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/Penguji II

Dr. Masduki, M.Ag

NIP.19710612 19980 3 1003

Imron Rosidi, MA., Ph.D

NIP.19811118 20090 1 1006

Penguji III

Penguji IV

Dr. Khairuddin, M.Ag

NIP.19720817 20091 0 1002

Artis, S.Ag., M.I.Kom

NIP.19810313 20110 1 1004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

: RIFUDDIN

: 544104028

: Implementasi Pelayanan Prima Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti".

: Seminar pada :

: Selasa

: 17 Juli 2018

: dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat
gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 17 Juli 2018

Penguji Seminar Proposal


Zulkarnaini, M.Ag

NIP. 19710212 200312 1 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : **Arifuddin**

Nim : **11544104028**

Judul Skripsi : **Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 30 April 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. Arwan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 003

Dr. H. Miftahuddin, M. Ag
NIP. 19750511 200312 1 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, MA., Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arifuddin
 NIM : 11544104028
 Tempat /tanggal lahir : Gemalasari 25 Oktober 1996
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul skripsi : “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 19 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

ARIFUDDIN

NIM: 11544104028

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrandt No.155 KM.10 Simpang Daru Panam Pekanbaru 28283 PO.Box: 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sg@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 02 Mei 2020

Dosen Pembimbing Skripsi
: Nota Dinas
: 5 (Eksemplar) Skripsi
: Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Tempat

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya, guna kesempurnaan skripsi ini, maka bersama ini kami sebagai pembimbing skripsi saudara **ARIFUDDIN Nim.** 11044104028 dengan judul **"Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah pada untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Demikianlah surat pengajuan ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Dr. H. Arifan, M.Ag
NIP. 19660225 199303 1 002

Pembimbing II

Dr. H. Miftahuddin, M.Ag
NIP. 19750511 200312 1 003

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Persembahan

Persembahkanlah dirimu terhadap keduanya dengan penuh kasih sayang dan ucapkanlah :
 "Ya Allah, sayangulah keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku
 diwaktu kecil".

(Q.S. Al-Isra' : 24)

Untaian kalimat syukur dalam sujud panjangku,
 menadahkan do'a mengharapkan ridho darinya.

Terima kasihku untukmu.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk ayahanda dan ibunda tercinta.

Atas do'a dan pengorbanan yang tak tergantikan,

Hingga aku selalu sabar dan tegar menjalani liku-liku kehidupan.

Ayah... Ibu...! terimalah kado kecilku ini,

Sebagai balasan pegorbananmu yang tiada terhingga

Biarlah karya kecilku ini mengobati bahumu yang dulu terbakar oleh panas terik matahari...

Ayah...!

Biarlah karya kecilku ini mengobati luka di rahimmu yang dulu tempatku awal mengenal
 dunia...Ibu...!

Maafkan anakmu Ayah...Ibu...yang masih selalu menyusahkanmu...

Di dalam lima waktu sujud panjangku, dari fajar mulai bersinar sampai terbenam, tak henti ku
 persembahkan untaian do'a

*"Ya rabbi, terima kasih telah kau tempatkan aku di antara kedua malaikat-mu, yang setiap waktu ikhlas menjagaku,
 membimbingku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang.*

"Ya rabbi, berikan balasan jannatul firdaus sebagai tempatnya kelak..."

Terima kasih untukmu Ayah, Ibu...!

TTD

Arifuddin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Arifuddin
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah
Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian
Agama Kabupaten Kepulauan Meranti

Pelayanan dalam ibadah haji sangat penting untuk diperhatikan karena ibadah haji perlu membutuhkan banyak tenaga dan harus difikirkan dengan matang agar aktivitas tersebut berjalan secara efektif, oleh karena itu pelayanan prima dipandang sebagai salah satu cara untuk mempermudah aktivitas penyelenggaraan ibadah haji. Namun dalam kenyataannya beberapa penyelenggara ibadah haji dan umroh yang belum begitu memperhatikan pentingnya pelayanan prima. Penelitian yang dilakukan peneliti, bertujuan untuk mengetahui upaya pelayanan prima di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Informan penelitian ini berjumlah lima orang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di Penyelenggara Haji dan Umroh Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan peneliti antara lain : *Pertama*, kehandalan (*Reliability*), hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani calon jamaah sesuai prosedur pelayanan yaitu 15 menit dikarenakan jumlah volume dari pekerjaan ini tidak terlalu banyak. *Kedua*, Daya Tanggap (*Responsivity*), menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji dan pelayanan yang terbaik dengan cepat dan tanggap tanpa membiarkan calon jamaah haji menunggu lama. *Ketiga*, jaminan (*Assurance*) mengaplikasikan budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajiban dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Keempat*, Kemampuan Memahami Pelanggan (*Emphaty*), mendampingi langsung calon jamaah haji yang mengalami kesulitan. *Kelima*, Bukti Fisik (*Tangibles*), mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih.

Kata Kunci : Mewujudkan, Pelayanan Prima, Calon Jamaah Haji.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Arifuddin

Department : Management of Dakwah

Title : An Effort of Implementing the Excellent Services to the Pilgrim Candidates in the Hajj and Umrah Management Section of Kepulauan Meranti Religious Affairs Ministry Office

Services in the Hajj are very important because the Hajj needs a lot of energy and must be carefully considered so that the hajj activity runs effectively. The excellent services are provided as a way to facilitate the activities of Hajj effectively. However, in reality some Hajj and Umrah pilgrims have not yet paid much attention to the importance of the excellent service. This research is conducted to know the excellent services done in the Hajj and Umrah management Section of Meranti Islands Regency. The research is carried out in the Hajj and Umrah Division of the Office of the Ministry of Religious Affairs in Kepulauan Meranti Regency. The problem in this study is how the Effort done to Realize the Excellent Services for Prospective Pilgrims in the Hajj and Umrah management Section of the Ministry of Religious Affairs Office of the Meranti Islands Regency. The informants of this study are five people. Data are collected through interviews, observations and documentation and analyzed using qualitative descriptive methods. The results obtained show that the excellent services applied at Hajj and Umrah management section in the Meranti Islands Regency are based on the indicators, among others: The first is reliability. The service is given to prospective pilgrims based on 15 minutes service procedures. This is because the amount of work volume is not too much. The second is Responsiveness. The services are given based on what really happened, thus ensuring the validity of information obtained by pilgrims. The services are also based on the best and quick service without letting the prospective pilgrims wait long. The third is assurance. This service applies the 5S culture (smile, greetings, greetings, courtesy and courtesy) with the application of one-stop service. The pilgrims have also been guaranteed their rights and obligations based on Law No.13 of 2008 concerning the implementation of the pilgrimage. The fourth is Ability to Understand Customers (Emphaty). The staffs directly accompany the prospective pilgrims who experience difficulties. The fifth is Physical Evidence (Tangibles). The staffs manage physical evidence, make improvements to the availability of infrastructure, and arrange a comfortable and clean room.

Keywords: Implementing, The Excellent Service, Prospective Pilgrims.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

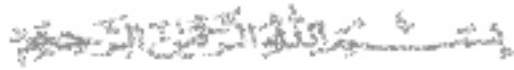
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya kepada setiap makhluk ciptaa-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti”**. Shalawat serta salam senantiasa tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya *minaddzlumati ilannur* dan kesejahteraan selalu tercurahkan kepada keluarga besar beliau, sahabat-sahabat, *tabi'in-tabi'uttabiin*, dan kita sebagai umatnya semoga mendapatkan syafaatnya kelak di yaumil akhir. *Aamiin ya rabbal'alaminn*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Teristimewa kedua orangtua penulis tercinta, Ayahanda dan Ibunda dan adek penulis Bahyudin Aiman yang selalu tidak putus-putus memberikan do'a. Terima Kasih telah menjadi keluarga yang terbaik, Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. *Aamiin*
Terima kasih untuk seluruh keluarga besarku atas do'a, motivasi dan bantuannya baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
Prof. Dr. K.H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
Dr. Nurdin, M.A. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,
Dr. Masduki, M.Ag, Dr. Toni Hartono, M.Si, Dr. Azni, M.Ag. Selaku Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Imron Rosidi, M.A, Ph.D, Selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sekaligus Pembimbing Akademik. Dan Dr. Khairuddin, M.Ag Selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah.

Dr. H. Arwan, M.Ag dan Dr. H. Miftahuddin, M.Ag selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8 Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9 Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

10. H. Darwison, M.A, selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. H. Hasbullah, S.Ag, selaku Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Dan staf dan pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

11 Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2015 Manajemen Dakwah dan Konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT..

12 Sahabat-sahabat Kukerta/KKN angkatan 2018 Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa.

13 Serta jamaah dan sahabat-sahabat Musta'mir Masjid Nasrullah Kelurahan Air Putih Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru yang telah memberikan motivasi penulis untuk menyelesaikan study di UIN SUSKA RIAU.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pinhak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aaminn Ya Robbal 'Alamin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, Mei 2020

ARIFUDDIN

NIM. 11544104028



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Sumber Data	33
D. Informan Penelitian	33
E. Teknik Penelitian Data	34
F. Validasi Data	36
G. Teknik Analisis	36
BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN	
AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI	
A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti	37
B. Letak Geografis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti	40
1. Visi dan Misi	40
2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	40
3. Program dan Kegiatan	41
4. Susunan Organisasi	41
5. Budaya Kerja	43
D. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti	44
E. Sarana dan Prasarana	50
1. Sarana Fisik	50
2. Sarana Non Fisik	51
F. Gambaran Umum Penyelenggaraan Haji dan Umroh	51
G. Sarana dan Prasarana	54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	56
1. Keandalan(<i>Reliability</i>)	56
2. Daya Tanggap (<i>Responsivity</i>)	58
3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
4. Kemampuan Memahami Pelanggan (<i>Emphaty</i>).....	62
5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	64
B. Pembahasan	66

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	78
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar.II.1	26
Gambar.II.2	31
Gambar.IV.1	39
Gambar.IV.2	46
Gambar.V.1	71



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel.II.1	22
Tabel.IV.1	34
Tabel.IV.2	45
Tabel.IV.3	46
Tabel.IV.4	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Dokumentasi-Dokumentasi
- Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti
- Lampiran 4. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
- Lampiran 5. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Riset/Pra Riset dari Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau
- Lampiran 6. Surat Izin mengadakan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Lampiran 7. Naskah Riset Proposal
- Lampiran 8. Surat Penunjukan Pembimbing

UIN SUSKA RIAU



1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menamgis menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan sangatlah tinggi.¹

Pelayanan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations*, yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaanya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).² Dinamika peran dan signifikansi service dalam kancan perekonomian dipicu oleh tiga faktor. Pertama, pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir, semakin hari semakin banyak bermuculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Kedua, layanan telah tumbuh sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Ketiga, setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan. Hal tersebut membuktikan bahwa setiap lingkup kehidupan tidak terlepas dari hal yang berkaitan dengan service atau layanan.

¹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 3

² *Ibid*, 4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibadah haji merupakan rukun islam yang ke-5, dan merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (*istitha'ah*) untuk menunaikannya. Dari situlah, semangat kaum muslimin untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat tiap tahunnya.³ Dalam konteks Indonesia yang mayoritas penduduknya menganut agama islam, dari tahun ketahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan rukun islam yang ke lima semakin besar. Ini dapat dipahami bahwa mengingat hal ini bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio relegius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar dikalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Pemerintah Arab Saudi memberikan kouta ibadah haji paling besar kepada Indonesia. Oleh karena itu pelayanan harus dilakukan secara baik dan profesional.

Dalam islam pelayanan dipandang sebagai suatu hal yang sangat diperhatikan , hal tersebut selaras dengan firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحُلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Artinya : "...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."(QS. al-Maidah : 2).⁴

Oleh Karena itu pelayanan sebagai suatu kajian ilmu penting untuk diperhatikan dalam aktivitas individu atau kelompok. Pelayanan merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya

³ Aqilia Umi, *Panduan Praktis HAJI & UMRAH*, (Jakarta: Al-Maghfiroh, 2013), 5

⁴ Q.S al-Maidah (5): 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarar mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dipandang sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima yang harus ditetapkan, bukan hanya perusahaan yang menghasilkan laba melainkan instansi pemerintah pun demikian.⁵ Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.⁶ Sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2005-2009, Departemen Agama memfokuskan pada lima hal pokok diantara salah satunya adalah peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan prima biasa banyak ditemukan pada sektor-sektor yang bersifat profit padahal jika pelayanan prima mampu diaplikasikan dalam sektor publik hal tersebut tentu memberikan banyak keuntungan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan pihak yang terkait pun mendapat citra yang positif dimata masyarakat.⁷

Penyelenggaran Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah haji untuk terus mendampingi dan membantu segala yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah baik sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara Haji dan Umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah kementerian agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan di tingkat provinsi sampai

⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 7.

⁶ *Ibid*, 15.

⁷ Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Intisari langkah-langkah Pembenahan Haji Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tingkat kecamatan dicantumkan melalui Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji No.13 Tahun 2008.⁸

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji yang belum berjalan secara efektif dan efisien, baik dari segi sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan, sehingga perlu adanya inisiasi untuk melakukan perubahan dan menggerakkan kesadaran bahwa Penyelenggara Haji dan Umroh memiliki peran dan kunci yang penting dalam tata pelaksanaannya dalam memberikan layanan kepada jamaah.

Kantor Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti dijadikan sebagai lokasi penelitian, dilatar belakangi oleh sistem pelayanan atau iklim budaya kerja yang terlihat menarik. Berangkat dari kenyataan tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk terus mengoptimalkan kualitas pelayanan serta mengetahui sejauh mana institusi tersebut berkontribusi penuh untuk mengabdikan dan memberikan layanan sebaik mungkin kepada calon jamaah haji. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penelitian tentang Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau sangat relevan dengan bidang kajian Manajemen Dakwah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis ingin menuangkannya dalam bentuk tulisan, oleh sebab itu penulis memberikan judul: **“Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti”**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini maka perlu dijelaskan istilah-istilah berikut ini:

⁸ Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011), 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan tata pelaksanaan atau penerapan.⁹ Sedangkan menurut Solichin Abdul Wahab implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.¹⁰ Jadi, pengertian implementasi dalam penelitian ini adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan.

2. Pelayanan Prima

Secara etimologis kata pelayanan berasal dari bahasa Inggris yaitu *Service Excellence, Service Plus, Customer Care*. Kesemua istilah tersebut pada prinsipnya sama hanya saja tempat dan penyebutannya saja yang berbeda. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.¹¹ Jadi, dari definisi di atas tersebut maka penelitian tentang Implementasi Pelayanan Prima (*Excellence Service*) Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti adalah tata pelaksanaan atau tindakan-tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan praktis dan emosional publik.

3. Haji dan Umroh

Sedangkan menurut istilah syara' maksudnya haji adalah menuju ka'bah untuk melaksanakan ibadah tertentu dengan melaksanakan

⁹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 342

¹⁰ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 11

¹¹ Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung, Alfabeta: 2002), 84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa perbuatan pada waktu tertentu dengan tempat tertentu, yaitu dengan melakukan amalan-amalan tertentu seperti : ihram, wukuf, thawaf, sa'i dan lain-lain.¹² Sedangkan secara istilah, kata umrah di dalam ilmu fiqih didefinisikan oleh jumbuh ulama adalah: menuju Ka'bah untuk beribadah dengan melakukan amalan-amalan berikut yaitu: Ihram, Thawaf, Sa'i dan mencukur atau memangkas rambut. Sedangkan ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.

Jadi haji dan umroh memiliki makna yang sama, hanya dalam istilah pemakaian syar'i saja yang berbeda. Sedangkan umroh berarti menuju ka'bah Baitullah untuk melaksanakan ibadah sebagaimana juga haji, selain wukuf di 'Arafah dan amalan-amalan pada hari tasyrik.¹³

4. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti

Kementerian Agama merupakan lembaga pemerintahan yang mengorganisasikan program-program pengembangan keagamaan, yang terdiri dari beberapa bagian pengelola, salah satunya adalah pengelola haji dan umroh atau Penyelenggara Haji dan Umroh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti terletak di Jl. Dorak, Selat Panjang Timur.,Kec. Tebing Tinggi, Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu organisasi atau lembaga pemerintahan yang mewadahi aktivitas pelayanan ibadah haji. Setiap wilayah tentu memiliki organisator yang mengelola dan mengatur jalannya kegiatan ibadah haji mulai dari pelayanan di Tanah Air Indonesia sampai di Tanah Suci Makkah Al-Mukaromah.

¹² Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Tuntunan Ibadah Haji dan Umroh*, (Tanjung Pinang: Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh Depag Kanwil Prov.Kepri, 2007), 2

¹³ H.M Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara: 2002), 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan Secara Akademis
 - 1) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan Informasi ilmiah tentang Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.
 - 2) Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan prima terkait pelayanan haji di tingkat kabupaten dan untuk menambah wawasan dan memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademisi bidang Manajemen Haji dan Umroh.
 - 3) Bagi dunia pustaka, sebagai sumber referensi dan kontribusi pemikiran dalam menunjang penelitian berikutnya dan dapat memperkaya koleksi dalam ruang lingkup karya-karya penelitian lapangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kegunaan Secara Praktis

1. Bagi lembaga atau Perusahaan, sebagai bahan Informasi bagi peneliti bagaimana Implementasi pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi yang menjadi alat ukur dan pertimbangan dalam merumuskan pelayanan prima yang lebih inovatif oleh Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Bagi penulis, sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini terdiri dari enam bab yang masing-masing memiliki sub-sub bab, adapun pembahasannya secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I, adalah yang berisi tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

BAB II, adalah yang berisi tentang kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

BAB III, adalah yang berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data dan teknik analisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV: GAMBARAN UMUM KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI.

Bab IV, adalah berisi tentang gambaran umum, letak geografis, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, sejarah berdirinya, struktur kepengurusan, visi dan misi, motto pelayanan, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama, sarana dan prasarana dan data pegawai kantor Penyelenggaraan Haji dan Umroh.

BAB V: PEMBAHASAN

Bab V, adalah berisi tentang Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

BAB VI: PENUTUP

Bab VI, adalah berisi tentang kesimpulan, saran-saran, kata penutup dan diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A Kajian Teori

Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, maka terlebih dahulu perlu diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan tema penelitian, yaitu:

1. Defenisi dan Konsep Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi kedalam situasi kongkrit atau nyata. Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah program sesuai dengan rancangan yang telah direncanakan. Pada dasarnya implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya dilapangan, namun jika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dilapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan.

Implementasi merupakan sebuah tindakan nyata dari rencana dan rancangan yang sudah disusun secara matang dan juga terperinci. Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian implementasi.¹⁶ Hanifah dalam Harsono berpendapat bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.¹⁷

¹⁶ Nurdin Usman, *Konteks Implemntasi berbasisi kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 16

¹⁷ Hanifah Harsono, *Implementasi Kebijakan & Politik* (Jakarta: Grafindo Jaya, 2002), 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁸

a. Model-model Implementasi Program

1. Implementasi Sistem Rasional (*Top-Down*)

Menurut Parsons model implementasi inilah yang paling pertama muncul. Pendekatan *top down* memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang tercakup dalam Emile karya Rousseau : “Segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ke tangan Sang Pencipta. Segala sesuatu adalah buruk di tangan manusia”. Masih menurut Parsons model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem. Mazmanian dan Sabatier berpendapat bahwa implementasi *top down* adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan mendasar.¹⁹ Beberapa ahli yang mengembangkan model implementasi kebijakan dengan perspektif *top down* adalah sebagai berikut :

a) Van Meter Van Horn

Menurut Meter dan Horn implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang mempengaruhi kebijakan publik adalah sebagai berikut : aktifitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana/implementor, kondisi ekonomi, social dan politik, kecendrungan (*disposition*) pelaksana/implementor.

¹⁹ Ratmono, *Model-model Implementasi Kebijakan Publik* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) George Edward III

Proses pendekatan implementasi kebijakan publik yang dirumuskan oleh George C Edward III berperspektif top down. George C Edward III menamakan model implementasinya kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam modelnya, terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan/program, yaitu :²⁰

1) Komunikasi

Menurut George C Edward III bahwa komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan/program. Implementasi yang aktif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga keputusan kebijakan/program dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan/program yang dikomunikasikan harus tepat, akurat dan konsisten. Ada 3 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variable komunikasi diatas, yaitu:

a. Transmisi

Penyaluran komunikasi yang baik dapat menghasilkan sesuatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi dalam peyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian.

²⁰ Riant Nugroho D, *Kebijakan Publik :Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* (Jakarta:PT. Elex Media Komputindo, 2008), 62.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kejelasan

Komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan/program haruslah jelas dan tidak membingungkan. Ketidak jelasan pesan kebijakan/program tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan.

c. Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi para pelaksana dilapangan.

2) Sumber Daya

Menurut George C Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan/program indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

a. Staf

Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan/program salah satunya disebabkan karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan kemampuan yang diperlukan.

b. Informasi

Ada dua bentuk informasi yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan/program, implementor harus mengetahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan perintah. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan/program tersebut patuh terhadap hukum.

c. Wewenang

Pada umumnya wewenang harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan/program yang ditetapkan secara politik.

d. Fasilitas

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan/program. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana prasarana) maka implementasi kebijakan/program tersebut tidak akan berhasil.

3) Disposisi

Menurut George C Edward III yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan/program adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan/program. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengangkatan Birokrat

Disposisi akan menimbulkan hambatan-hambatan terhadap implementasi program bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana program haruslah orang-orang yang didedikasi kepada program yang telah ditetapkan.

2. Insentif

Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecendrungan para pelaksana adalah memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang melakukan tindakan menurut kepentingannya sendiri, maka manipulasi insentif oleh para pembuat program mempengaruhi tindakan dari pelaksana program.

4) Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi program adalah struktur birokrasi. Kebijakan program yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada program yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya program.

Dua karakteristik yang dapat mendorong kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik, adalah melakukan *Standard Operating Prosedures* (SOP) dan melaksanakan fragmentasi.²¹

²¹ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Bandung : Alfabeta, 2014), 44.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Model Grindle

Menurut Grindle (1980) implementasi kebijakan ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakanditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut.

Isi kebijakan, mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan
2. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
3. Derajat perubahan yang diinginkan
4. Kedudukan pembuat kebijakan
5. Pelaksana program
6. Sumber daya yang dikerahkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah :

1. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
2. Karakteristik lembaga dan penguasa
3. Kepatuhan dan daya tanggap

Model Grindle ini lebih menitik beratkan pada konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, sasaran dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

2. Implementasi Kebijakan (*Bottom Up*)

Model implementasi dengan pendekatan *bottom up* muncul sebagai kritik terhadap model pendekatan rasional (*top down*). Parsons (2006), mengemukakan bahwa yang benar-benar penting dalam implementasi adalah hubungan antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Model *bottom up* adalah model yang memandang proses sebagai sebuah negosiasi dan pembentukan consensus. Masih menurut Parsons (2006), model

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendekatan *bottom up* menekankan pada fakta bahwa implementasi di lapangan memberikan keleluasaan dalam penerapan kebijakan.

Ahli kebijakan yang lebih memfokuskan model implementasi kebijakan dalam perspektif *bottom up* adalah Adam Smith.²² Menurut Smith (1973) implementasi kebijakan dipandang sebagai suatu proses atau alur. Model Smith ini memandang proses implementasi kebijakan dari proses kebijakan dari perspektif perubahan social dan politik, dimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Menurut Smith dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu :

- a) *Idealized policy* : yaitu pola interaksi yang digagas oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang *target group* untuk melaksanakannya.
- b) *Target groups* : yaitu bagian dari *policy stake holders* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Karena kelompok ini menjadi sasaran dari implementasi kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan.
- c) *Implementing organization* : yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan.
- d) *Environmental factors* : unsur-unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.²³

²² Samudra Wibawa, *Evaluasi Kebijakan Publik* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 38.

²³ Irfan Islamy, *Prinsip-prinsip Kebijakan Perumusan Kebijakan Negara* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 220.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Definisi dan Konsep Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan prima menurut A.K.P Adya Brata mengartikan pelayanan prima dengan menggunakan rumus *SERVICE* yaitu, *Self awareness* (menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressive* (penampilan menarik), *Care* (perhatian,) *Evaluation* (mengevaluasi layanan).²⁴

b. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima

Mewujudkan Pelayanan Prima tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti layanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.²⁵

c. Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra ada empat faktor utama sebagai alat ukur untuk

²⁴ Sutopo & Adi Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, 2009), 5.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengetahui implementasi pelayanan prima, yaitu dengan mengukur determinan kualitas jasa, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas.²⁶

1) Mengukur Determinan Kualitas Jasa

Pelayanan Prima merupakan suatu aktivitas dimana lembaga perusahaan atau institusi memberikan layanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan sasaran layanan didalam hal ini yang diteliti adalah jamaah haji. Pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang penting karena pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang berperan dalam mengembangkan citra suatu institusi atau lembaga.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml, sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan :

a) Reliability

Meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang diacukan secara akurat, sebuah layanan yang dikatakan *reliabel* (andal) apabila untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Konsistensi kerja merupakan suatu tindakan atau perilaku dimana setiap petugas atau pegawai menyadari atau tugas pokok masing-masing.

²⁶ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 126.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Daya Tanggap (*Responsivity*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu layanan, pengiriman, slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia permintaan mereka dengan segera. Seandainya belum dapat melayani, beritahu pada calon jamaah haji dengan jelas kapan akan dilayani kembali.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada mintalah bantuan, artinya jika ada masalah dan pertanyaan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang lain yang mampu melayaninya.

c) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

d) Kemampuan memahami pelanggan (*Emphaty*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu, berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.

Mengenal pelanggan butuh empati. Empati adalah memahami segala sesuatu dan menetapkan diri anda pada posisi pelanggan. Kriteria mutu layanan yang paling diprioritaskan oleh calon jamaah, adalah sikap empati petugas layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang senantiasa memiliki tingkat kehadiran pada waktu layanan yang tinggi. Calon jamaah membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan..²⁷

e) Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi institusi. Hal tersebut merupakan daya tarik fasilitas fisik yang disediakan, perlengkapan dan materiil serta penampilan karyawan. Desain dan tataletak erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan atau dalam konteks ini adalah calon jamaah haji. Desain atau fasilitas jasa biasanya menggambarkan karakteristik dan sifat jasa yang diberikan..²⁸

Lingkungan yang *setting* tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Persepsi calon jamaah haji terhadap suatu jasa dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh interior fasilitas jasa bersangkutan. Atmosfer elengan misalnya, sering menimbulkan persepsi status sosial tertentu, atmosfer yang hangat menimbulkan

²⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 69

²⁸ Fandy Tjiptono, *service manajemen pelayanan prima*. Ed,1 (Yogyakarta: CV. Andi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persepsi nyaman, dan atmosfer profesional menciptakan persepsi rasa aman dan percaya di kalangan pelanggan atau dalam konteks ini calon jemaah haji.

2) Mengelola Ekspektasi Pelanggan (Jemaah Haji)

Menurut Olson & Dover (dikutip dalam Zeithaml, et al.,1993), harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Sementara menurut Miller (1977), definisi ekspektasi pelanggan merupakan *ideal expectation*, yaitu tingkat kerja optimum atau terbaik yang diharapkan dan diterima konsumen. *Ideal expectation* mencerminkan “*wished for level performance*” yaitu standar ideal identik dengan *excellence*, yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen. Harapan atau ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba suatu produk atau jasa.

Ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambah pengalamannya. Menurut Zeithaml dan Bitner mengemukakan sejumlah strategi yang dapat diterapkan untuk merespon kesepuluh determinan pelanggan tersebut:²⁹

Tabel: II.1

Strategi Merespon Determinan Ekspektasi Pelanggan

Faktor-Faktor Yang Dapat Dikendalikan	Strategi Untuk Meresponnya
<i>Explicit service promises</i>	1.membuat janji yang realistis dan akurat yang mencerminkan jasa yang benar-benar disampaikan, bukan versi ideal dan suatu jasa.

²⁹Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *service, Quality & satisfaction*, Ed,3 (Jakarta: CV. Andi Offset, 2011), 192.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	2.meminta contact people untuk memberikan umpan balik terhadap janji akurat yang dibuat dalam iklan dan personal selling.
	3.menghindari perang harga atau perang iklan dengan pesaing, karena itu hanya akan mengalihkan focus pelanggan dan menaikkan janji kepada pelanggan lebih tinggi daripada level yang diberikan perusahaan.
	4.menformalkan janji jasa dengan memberikan janji jaminan jasa yang menfokus karyawan perusahaan pada janji tersebut yang memberikan umpan balik mengenai seberapa banyak janji yang tidak dapat ditepati.
<i>Implicit service promises</i>	1.mengupayakan agar aspek fisik jasa secara akurat mencerminkan jenis dan tingkat jasa yang diberikan.
	2.mengupayakan agar premium harga dapat disesuaikan apabila perusahaan memberikan kinerja jasa yang lebih tinggi dalam atribut-atribut yang dipersesikan penting oleh para pelanggan.
<i>Enduring service intensifiers</i>	1.menggunakan riset pasar untuk menentukan sumber dari <i>derived service expectations</i> dan kebutuhan mereka.
	2.memusatkan strategi periklanan dan pemasaran pada jasa memuaskan <i>focal costumer</i> guna memuaskan kebutuhan <i>influence costumer</i> .
	3.menggunakan riset pasar untuk menentukan filosofi jasa personal para pelanggan dan memanfaatkan informasi tersebut dalam perancangan dan penyampaian jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsi fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsi fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyedia jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator “seperti apa jasa yang diberikan” (*pre-service expectation*) dan “seperti apa jasa yang telah diterima” (*post-service evaluation*). Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa (seperti gedung, kendaraan, dan sebagainya), penampilan karyawan penyedia jasa, laporan keuangan dan logo perusahaan. Selain itu dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia jasa, misalnya keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, stabilitas, dan fleksibilitas.³⁰

Masih banyak penyedia jasa layanan yang tidak menyadari bahwa tata letak atau fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap *mood* dan respon pelanggan atau calon jamaah haji. Menurut Mudie & Cottam (1999), setidaknya ada lima faktor yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas jasa.³¹

a. Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti propors, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya. Respon semacam inilah yang dipersepsikan sebagai kualitas visual. Kualitas ini dapat dimanipulasi atau dikendalikan perancang untuk menciptakan lingkungan tertentu yang mampu mendorong terbentuknya respon pelanggan sebagaimana dikehendaki penyedia jasa.

b. Perencanaan Ruangan

Faktor ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan

³⁰Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *service, Quality & Statifaction*, Ed.3 (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 261.

³¹*Ibid*, 139

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain.

c. Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

d. Tata Cahaya

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya disiang hari (daylighting), warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

e. Warna

Banyak orang yang meyakini bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik. Warna mempengaruhi setiap perasaan dan tiandakan setiap orang sebagian besar warna justru menghasilkan respon yang berbeda-beda. Warna-warna pada spektrum yang lebih terang *warm* seperti merah menyala, menyebabkan kelenjar dibawah otak memproduksi adrenalin, karenanya warna merah bisa menyebabkan seseorang lebih aktif secara fisik.³² Menurut Mudie & Cottam (1999), didalam sebuah warna terkandung tiga unsur pokok:

1. *Hue* (corak warna), yaitu nama satu warna, seperti merah, biru, kuning, hijau.
2. *Value* (nilai warna), yaitu terang atau gelapnya suatu warna.

³²*Ibid*, 140

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Chroma*, yakni intensitas kekuatan atau kemurnian warna.³³

Berikut adalah jenis warna dan sifat yang dapat mempengaruhi psikologis secara tidak langsung:³⁴

Gambar: II.1

Psikologi Warna (*The Color Eye*)



- 4) Menumbuh kembangkan budaya kualitas

³³*Ibid*, 141

³⁴*Ibid*, 142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Budaya kualitas (quality culture) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Pembentukan budaya kualitas terdiri 4 program tersebut adalah:

a) Pengembangan Individual

Suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.³⁵

b) Pelatihan Manajemen

Suatu proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bidang manajerial. Dalam hal ini diketahui bahwa untuk meningkatkan skill atau kemampuan pegawai atau petugas tentu dengan mengadakan berbagai latihan, seperti pelatihan kepemimpinan, *public speaking* dan lain sebagainya.

c) Standar Kinerja

Penetapan tingkat kinerja karyawan. Lembaga atau institusi pedoman (bisa dalam bentuk booklet) yang berisi instruksi dan prosedur melaksanakan suatu tugas, misalnya cara menyapa dan berinteraksi dengan jamaah.

Dalam hal ini bahwa standar kinerja sudah di SOP kan, baik dari segi pelayanan pendaftaran, pembatalan haji, surat keluar masuk. Jika hal tersebut tidak di SOP kan, maka akan menghambat kinerja dan pemrosesan data yang akan di input.

d) Pengembangan Karir

Keningkatan pribadi yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapainya suatu rencana karier dan peningkatn oleh

³⁵ I.K. Ardina, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiarti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha, 2013), 54 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

departemen personalia untuk mencapai suatu rencana kerja sesuai dengan jalur atau jenjang organisasi.

e) Survei Opini

Kegiatan untuk mengetahui pendapat masyarakat atas isu-isu yang berhubungan dengan permasalahan publik.³⁶ Institusi perlu melakukan survey opini tahunan agar bisa mendapatkan masukan berharga demi penyempurnaan kualitas dan pencegahan timbulnya perilaku yang tidak diharapkan. Survey opini berguna untuk melakukan perbaikan dan inovasi seputar program layanan dan sarana prasarana yang menunjang kebutuhan layanan jamaah haji.

d. Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan Prima bukan hanya sekedar memberikan pelayanan. Hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan terbaik, ini berarti membuat karyawan yang bekerja melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.³⁷

Berikutnya tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau usaha swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi profite atau keuntungan perusahaan. Pelayanan Prima sektor publik tidaklah mencari untung tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

³⁶ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 2.

³⁷ File:///C:/Users/admin/Downloads/pelayanan_prima.pdf, Diakses pada Tanggal 9 Maret 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B Kajian Terdahulu

Tujuan dari uraian telaah pustaka adalah untuk menunjukkan orignilitas penelitian dan memberikan kejelasan serta batasan terhadap apa yang diteliti guna membedakan dan membatasi dalam penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terhadap penelitian sejenis adalah :

Pertama, skripsi Ilham Yudiansyah dengan judul “implementasi pelayanan prima ibadah umroh pada PT. Aliah Indah Wisata Jakarta dan mengetahui apa yang diinginkan jama’ah umroh tahun 2013”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: implementasi pelayanan umroh menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diinginkan para jama’ah baik dari pendaftaran hingga sesampainya kepulauan di tanah air.³⁸

Kedua, skripsi Ragil Purnomo, dengan judul “ manajemen pelayanan calon jama’ah haji (studi kasus panitia penyelenggaraan ibadah haji Embarkasi Solo musim haji tahun 2015)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH kepada semua jama’ah haji ketika berada di Embarkasi asrama haji Donohudan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan calon jama’ah haji (PPIH Embarkasih Solo pada musim haji tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala signifikan dalam memberikan pelayanan calon jama’ah haji.³⁹

Ketiga, jurnal Muhammad Ali Yusni, dengan judul “studi tentang pelayanan haji di kementrian agama kota Samarinda” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan di kementrian agama secara umum dan di kementrian agama kota samarinda secara khusus,

³⁸ Ilham Yudiansyah, *Implenmentasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Aliah Indah Wisata*, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunika UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

³⁹ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggaraan Haji Embarkasi Solo Musim Haji Tahun 2015)*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Yogyakarta, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh kementerian agama kota Samarinda sudah berjalan baik.⁴⁰

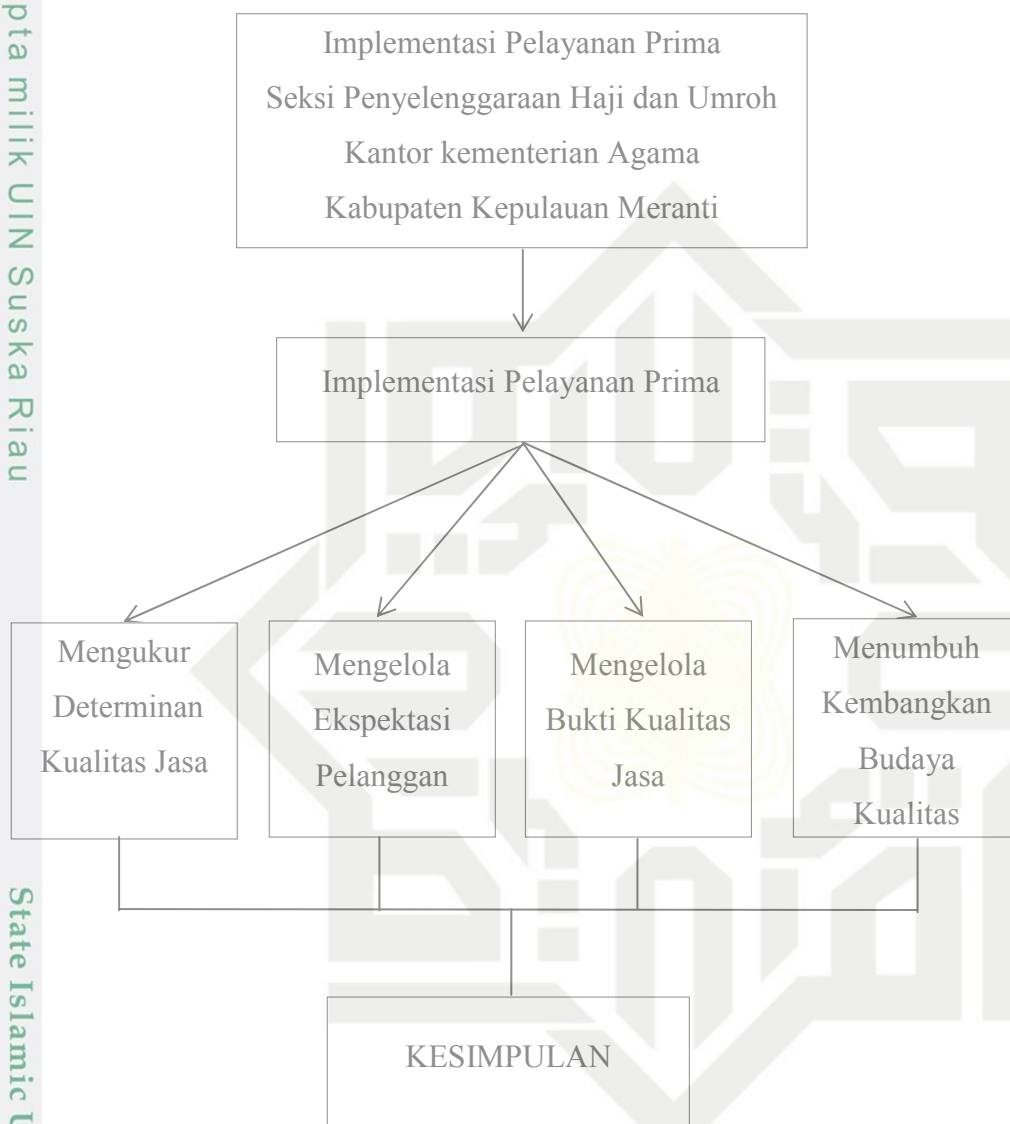
Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir disusun berdasarkan tujuan pustaka dari hasil penelitian yang relevan.⁴¹ Untuk memahami implementasi pelayanan prima oleh seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

⁴⁰ Ali Yusri, "Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda" Jurnal Ilmu Pemerintahan.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

Gambar II.2
Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian deskriptif, yakni kegiatan penelitian dilingkungan tertentu untuk mengadakan dan memperoleh data yang digunakan untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi layanan haji di Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif-Kualitatif.³¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti yang beralamat di Jl. Dorak, Kelurahan. Selat Panjang Timur, Kecamatan. Tebing Tinggi, Kabupaten. Kepulauan Meranti, Provinsi. Riau

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 hari, mulai dari tanggal 13 s/d 15 Maret 2019.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif & kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), 8

© Hak cipta milik UIN Suska Riau C Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data utama yang diperoleh dilapangan yaitu semua data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang bersumber dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari observasi, kepustakaan berupa buku-buku dan dokumentasi.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang dari lokasi penelitian yang di anggap paling megetahui dan bersedia untuk dijadikan sumber informasi, bersedia bekerjasama, mau diajak berdiskusi dan membahas hasil penelitian dan memberikan petunjuk kepada siapa saja, peneliti bisa menggal iinformasi lebih mendalam tentang suatu masalah. Dalam penelitian ini terdapat dua kategori informan yakni sebagai informan kunci dan sebagai informan pelengkap. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang atau narasumber yang dianggap paling mengetahui tentang objek penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai beberapa kunci informan yakni pegawai yang berada pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, sebagai berikut: Tiga orang di penyelenggaraan Haji dan Umroh kantor kementerian agama kabupaten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepulauan meranti, yaitu Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh dan dua dari Petugas Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Informan Pelengkap

Informan pelengkap adalah subjek yang dianggap mengetahui objek yang akan diteliti yaitu: tiga orang calon jamaah Haji (CJH) yang mendaftar haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (*pengamatan*)

Yaitu kegiatan mengumpulkan fakta, dengan mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan yang merupakan deskripsi, penggambaran dari kenyataan yang menjadi perhatiannya. Suatu fakta hanya mencakup aspek-aspek tertentu saja dari apa yang dilihat, Yaitu pengamatan pencatatan yang dilakukan secara langsung dari fenomena yang diselidiki.³²

Dalam metode ini penulis akan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitiannya itu implementasi pelayanan prima pada Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti melalui pemilihan data, pencatatan dan sebagainya dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa faktual yang terjadi pada pelayanan yang diterapkan pada calon jamaah haji.

³² Yasril Yazid, Masduki, DKK, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru : Unri Press, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³³

Metode ini dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara yaitu mengadakan komunikasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari yang bersangkutan dan para staf yang membantu pelayanan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Dengan tujuan mengetahui kejadian, kegiatan, organisasi dan lain-lain serta dapat memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jamaah haji, profil kantor kemenag kabupaten Kepulauan Meranti, peta jabatan penyelenggara haji dan umroh dan gambaran umum layanan ibadah haji.³⁴

³³ Yasril Yazid, DKK, *Metodologi Penelitian* (Pekanbaru: Unri Press, 2009), 96

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), 204.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau F Validasi Data

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini, maka penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan dua hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³⁵

G Teknik Analisis Data

Dalam hal ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu suatu teknik analisis data dimana penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil pengamatan kemudian menganalisisnya dengan berpedoman kepada sumber-sumber yang tertulis. Dan penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (Implementasi Pelayanan Prima) dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti .

³⁵ Hasan M Iqbal, *Pokok –Pokok Metodologi Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini akan di sajikan data berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang bagaimana Implementasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun teknik yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi dan didukung oleh dokumentasi yang diperoleh dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berikut ini adalah data dari hasil penelitian penulis di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas :

1. **Kehandalan (*Reliabilty*)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa :

“Seksi PHU bentuk pelayanan yang diterapkan adalah, pertama pendaftaran calon jamaah haji, yang kedua pembatalan calon jamaah haji, setelah itu rekomendasi pembuatan passport jamaah haji. Kemudian yang paling selalu itu adalah jamaah bertanya kapan berangkat, kemudian pelayanan yang lain adalah pengusulan usia lanjut, kecepatan keberangkatan yang dimahromi, yang seperti ini kita juga layani kalau sesuai dengan ketentuannya. Masing-masing pelayanan yang disebutkan tadi itu kita berusaha agar bisa dipercepat langsung kita laksanakan”⁴⁷

Diwaktu yang berbeda dengan pertanyaan yang sama juga disampaikan oleh staf/pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa:

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 13 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“kalau disini kami yaa secepatnya, kalau memang bisa kita percepat ya cepat, karna kalau secara prosedur pelayanan haji itu 15 menit, tapi terkadang jaringan kita tak bagus. Disini kita biasa aja tanggap dan kita akan jawab secepatnya”⁴⁸

Diwaktu yang berbeda pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Staf/pegawai yang lain di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa:

“disini kita pelayanan kita lakukan dengan tanggap dan cepat itu diartikan, kita menyediakan beberapa nomor telepon, buku panduan, brousur, dan kersediaan loket informasi. Kemudian pelayanan cepat dan tanggap disini kita lakukan salah satunya adalah dengan kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan calon jamaah haji”⁴⁹

Setiap penyedia layanan adalah kualitas terbaik kepada untuk para pelanggan, dalam kontek disini berarti layanan terbaik cepat dan tanggap yang diberikan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kepulauan Meranti, dalam upaya ini telah diterapkan dan membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau factor penghambat yaitu jaringan. Pelayanan cepat juga diartikan ketersediaan beberapa hal salah satunya nomor telepon kantor, dan pelayanan cepat juga sangat responsif atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap-sikap kemampuan ber-empahy.

Berikut hasil wawancara bersama dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti menuturkan bahwa:

“pelayanan disini kita lakukan dengan cepat dan tak lagi menunda-nunda pekerjaan langsung kita proses, karena memang jumlah volume dari pekerjaan ini tidak terlalu banyak. Misalnya pelayanan untuk pendaftaran karena jumlah jamaah tak terlalu banyak, tak sampai pakai nomor antrian, nah kalau dia dah menyelesaikan seluruh administrasi dibank dah selesai dah dapat nomor validasi kita langsung proses tak ada istilah tunggu menunggu lagi langsung kita proses. Pembatalan begitu juga, pembatalan jamaah salah satu bentuk pelayanan kita, semua

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Faizul Amri staf/pegawai PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 13 Maret 2019.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nuraini staf/pegawai PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 13 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syarat sudah lengkap kemudian apa alasan dia mengapa batal dan alasan itu bisa diterima, iyaa langsung kita proses, langsung pada saat itu juga kita proses karena memang jumlah objek pelayanan kita tidak terlalu banyak bahkan ini sering menunggu”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa petugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan pelayanan secara cepat dan setiap hari tidak terlalu banyak calon jamaah haji yang meminta pelayanan. Oleh sebab itu maka kemampuan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsivity*)

Orang yang melayani orang lain mereka memiliki karakter yang mampu mengerti, memahami orang lain dan mampu menempatkan dirinya sebagai pelanggan yang memiliki kepedulian. Dengan kata lain pelayananan layaknya seperti psikologi saja yang tahu bagaimana jiwa orang yang dihadapinya. Berkaitan dengan hal ini Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti menuturkan bahwa:

“Disini para staf atau pegawai kami melayani calon jamaah haji dengan cekatan, cepat, dan tepat serta juga tidak menunda-nunda pekerjaannya dan yang paling penting tidak membiarkan calon jamaah haji menunggu terlalu lama. Dalam pelayanannya setiap staf atau pegawai bekerja secara cerdas dan tuntas, selain itu mereka juga kompeten dalam bidangnya. Sehingga mereka mengerti benar apa yang harus dilakukan dan kesalahan dapat diminimalisir”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa, dengan adanya staf dan pegawai yang berkompeten dibidangnya akan berusaha memberikan

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 13 Maret 2019.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang terbaik dengan cepat dan tanggap tanpa membiarkan calon jamaah haji menunggu lama.

Berikut hasil wawancara dengan staf atau pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umroh saat mereka memberikan respon atau feedback terhadap permintaan layanan haji yang calon jamaah haji inginkan.

“yaa kami selalu mencoba untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin dan tentunya dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka dan menjelaskan sebaik mungkin sampai jamaah benar-benar mengerti dan paham sama informasi yang mereka butuhkan. Soalnya karakter jamaah itu beragam ada yang benar-benar paham, ada yang karakternya memang sedikit keras, sampai-sampai ada yang ngeyel, meskipun begitu kami tetap sabar dalam melayani calon jamaah haji setulus hati”⁵²

Kemudian tambahan dari staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti yang lain menuturkan bahwa:

“kalau saya yaa, dah tak sanggup lagi saya minta bantuan ke petugas yang lain dan sampai calon jamaah haji benar-benar mengerti dan paham tentang informasi yang mereka butuhkan kami selaku pegawai selalu berupaya untuk segera memberikan solusi penyelesaian, intinya semua informasi yang berkaitan dengan kegiatan haji tentu kami jawab, karena sudah tugas kami melayani calon jamaah haji”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa petugas penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti sudah memberikan layanan secara cepat. Dalam konteks disini berarti layanan terbaik cepat dan tanggap yang diberikan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kepulauan Meranti.

⁵² Hasil wawancara dengan staf/pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

⁵³ Hasil wawancara dengan staf/pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan cepat juga sangat reponsif atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap-sikap staf atau pegawai. Salah satunya adalah kesiagapan dan ketulusan hati dalam menjawab pertanyaan dan permintaan calon jamaah haji serta kemampuan dalam bersikap. Ramah dalam komunikasi yang apabila calon jamaah haji dapat mengerti akan apa yang disampaikan para staf atau pegawai secara profesional dan kompetensi serta kreadibilitas dalam menciptakan kepercayaan calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji akan terasa aman apabila jujur dalam melayani serta berperilaku sopan.

Berkenaan dengan sikap-sikap kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari staf atau pegawai kepada calon jamaah haji. Apabila staf atau pegawai menunjukkan sikap sopan, santun dan kelembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi calon jamaah haji terhadap penyelenggara Haji dan Umroh. Jaminan akan meningkat kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat jamaah mereka merasa tenang melakukan tahap dan proses pelayanan yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti:

“hemm, begini ya kalau disini pasti memberikan sikap yang baik dalam pelayanan. Karna harapan dari kami pelanggan adalah sebagian besar dari keluarga kita jadi kalau kita memberikan kebaikan kemungkinan calon jamaah juga sebaliknya dan mungkin bisa lebih. Kami juga selalu memberikan kehangatan dalam pembicaraan agar para calon jamaah tidak canggung mau bertanya”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa, untuk mengenai sikap atau perilaku dalam melayani para calon jamaah haji memberikan

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan dengan secara baik, sopan, dan ramah. Dengan begitu pelanggan atau calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan kepada para calon jamaah haji.

Diwaktu yang sama pernyataan yang berbeda juga disampaikan oleh staf atau pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa :

“yaa kita harus sopan, santun. Kemudian kita disini menerapkan pelayanan dengan istilah 5S salam, senyum, sapa, sopan, santun. Ya setidaknya kami berusaha untuk selalu bersikap demikian, tapi taktau lah bagaimana penilaian calon jamaah. Kita selalu menjunjung bahwa calon jamaah haji adalah calon tamu Allah yang harus kita layani dengan ramah”⁵⁵

Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menerapkan pelayanan melakukan istilah 5S yaitu salam, senyum, sapa, sopan dan santun. Sikap tersebut merupakan salah satu realisasi jaminan yang diberikan kepada calon jamaah haji sehingga akan menciptakan suasana yang lebih memberikan kenyamanan dan terasa lebih kondusif.

Diwaktu yang berbeda pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Muhammad Husni calon jamaah haji bahwa :

“sebetulnya semuanya bagus ramah-ramah, sopan dan santun melayani kami, tapi yaitulah kadang petugas memberitahukan computer nya agak lama karena jaringan, tapi yaa itu tak masalah lh... semua sudah bagus orang-orangnya, ya cukup puaslah apa lagi tempatnya enak cukup nyaman”⁵⁶

Dari hasil wawancara dengan calon jamaah haji diatas tersebut, dapat diketahui bahwa: Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup memuaskan calon jamaah haji. Suatu instansi atau Lembaga mampu memahami yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji, memperhatikan dengan detail dan memudahkan jamaah dalam mencari dan mendapatkan pelayanan. Dalam

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Faizul Amri Staf atau Pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Husni calon Jamaah Haji Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

upaya ini Seksi penyelenggaraan haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menerapkan sikap yang dengan baik tersebut.

4. Kemampuan Memahami Pelanggan (*Emphaty*)

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah untuk mengelola atau merespon calon jamaah haji adalah *explicit servive promise*, menyampaikan berdasarkan apa yang benar terjadi, misalnya menyampaikan berkaitan dengan perubahan sistem pengeluaran nomor porsi atau yang sekarang nomor validasi Haji yang langsung di keluarkan oleh Kementerian Agama dan tidak lagi oleh pihak Bank.⁵⁷

Berkenaan dengan hal ini Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti yang langsung memantau langsung di Kementerian Agama pusat. Sebagaimana wawancara langsung dengan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa:

“pada saat itu ada yang mendaftar dapat nomor validasi di bawah kesini kita input tapi nomor validasi itu tak muncul, akhirnya saya pantau ke pusat jakarta, memang hari pertama pada saat itu hee.. mana nomor validasi nya saya sebutkan nomor validasinya, nomor validasinya tak lengkap itu suruh jamaah itu cek ke bank lagi, rupa nya nomor validasi memang kurang diantar kesini selesai dan itu pertama sekali di riau, jadi sistem yang pertama sekali nomor porsi yang dikeluarkan kemenag tidak lagi oleh bank meranti ni lah jamaah meranti ni lh”⁵⁸

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh staf/pengawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa :

“pada saat sebelum kita pantau ke pusat Jakarta tentu kita berpikir karena validasi baru kan, mungkin memang segini nomor validasi

⁵⁷ Hasil Observasi di Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nya, berarti seandainya tak bisa di input ada masalah di jaringan, bagi kita yang terpikir cuman masalah jaringan, rupanya tidak, karena koordinasi kita tidak hanya di kanwil koordinasi kita juga langsung ke pusat Jakarta dengan orang pendaftaran.⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa penerapan yang dilakukan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh kabupaten kepulauan meranti untuk mengelola atau merespon jamaah adalah menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, misalnya dengan mendatangi langsung untuk memantau terkait dengan nomor validasi.

Hal tersebut dikarenakan ada perubahan sesuai dengan kebijakan dari kementerian agama pusat terkait nomor validasi yang diterima oleh jamaah, selain itu seksi penyelenggaraan haji dan umroh kabupaten kepulauan meranti juga pernah melakukan pendampingan langsung calon jamaah di kementerian agama pusat terkait dengan pelimpahan nomor porsi. Hal ini sebagaimana pernyataan dari kepala seksi penyelenggaraan haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, bahwa:

“sekarang ni berdasarkan regulasi bahwa orang yang meninggal itu bisa nomor porsi itu bisa diganti oleh ahli waris, kita sudah melayani dua jamaah pelimpahan nomor porsi, kita selesaikan disini, kita selesaikan di kanwil selesai. Dan karena itu memang aturannya harus pendafrannya itu ke Jakarta kite dampingi bahkan ke Jakarta meskipun itu diluar institusi kita.”⁶⁰

Hal juga dibenarkan salah seorang calon jamaah dari desa sungai tohor bernama Farida menuturkan bahwa: “kami memang di damping langsung oleh petugas ke Jakarta pada waktu itu, untuk mengurus administrasi pelimpahan nomor porsi sebab ayah saya meninggal.”⁶¹

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Faizul Amri staf /pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

⁶¹ Hasil wawancara dengan ibu Farida calon jamaah haji Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 14 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik atau jasa seperti gedung, kendaraan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan jasa. Selain itu, berbagai faktor lainnya seperti tata letak jasa dan atmosfer (situasi dan kondisi) dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia jasa.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti, menuturkan bahwa:

“salah satunya yang belum ada disini yaitu BPS (Bank Penerima Simpanan), seperti dikantor didaerah lain ada Bank didalam kantor, jadi calon jamaah haji itu cukup dengan melakukan pendaftaran dengan sistem satu pintu saja, dan ini sudah kita usulkan sekarang ini dan sudah dalam kajian telaah penandatanganan MOU (perjanjian). Nahh, kemungkinan dalam waktu dekat ini Bank Riau-Kepri Syariah akan buka kantor kas didalam kanto ini. Tujuan utama nya adalah membantu calon jamaah haji untuk menyimpan uang tabungan haji”⁶²

Kemudian dalam hal ini dengan belum adanya BPS tersebut tidak menghambat staf atau pegawai dalam upaya menerapkan layanan kepada calon jamaah haji. Sebagaimana yang disampaikan oleh staf atau pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti, bahwa:

“walaupun belum adanya kantor kas tersebut, tidak mengganggu proses pelayanan kami kepada calon jamaah, karena Bank pun dekat dari sini kalau untuk membuat buku tabungan haji. Yaa, Cuma itu saja yang belum ada ya itu tadi BPS-BPIH alhamdulillah sedang kita jajaki sekarang”⁶³

Diwaktu yang berbeda dengan pernyataan yang berbeda juga disampaikan oleh Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa:

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 15 Maret 2019.

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Faizul Amri Staf/Pegawai Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 15 Maret 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“kita memang memiliki fasilitas-fasilitas saat berada di kantor yaitu adanya musholla, wifi dan lain-lain, menyediakan air minum, kami juga sudah menyediakan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan. Kemudian untuk mempermudah menginput data calon jamaah haji yang didaftar melalui sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) sehingga mempermudah proses pengimputan data calon jamaah haji”⁶⁴

Dalam wawancara diatas bahwa kantor sudah memiliki fasilitas yang memadai dalam upaya memberikan pelayanan yang prima atau baik. dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut calon jamaah haji dapat mengetahui bagaimana pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan untuk calon jamaah haji.

Selain daripada itu, dalam hal ini masih ada staf atau pegawai di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melayani calon jamaah haji bahwa tata letak sarana prasarana masih berpengaruh signifikan terhadap respon calon jamaah haji.

Berdasarkan hasil observasi jarak atau *spasi* jarak antar loket dengan loket lainnya saling berdekatan, hal tersebut dikarenakan proporsi ruangan tersebut sedikit kurang luas. Namun karena tata letak ruangan yang rapih hak tersebut belum terlalu menghambat dalam melakukan aktivitas pelayanan. Selain hal tersebut, ada beberapa hal juga yang harus diperhatikan mencakup perancangan penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan seperti desain dan penempatan perabotan sudah cukup bagus dan tertata rapih, ruangan yang full AC sehingga suasana ruangan terasa sejuk. Letak kursi tunggu untuk calon jamaah haji yang datang pun sudah cukup bagus, sehingga sudah dapat dikatakan sudah ideal.⁶⁵

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Hasbullah Kepala Seksi PHU Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 15 Maret 2019.

⁶⁵ Hasil observasi di kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 15 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi dari hasil observasi diatas bahwa, aspek yang mencakup seperti proporsi, perancang penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan meskipun dilihat kurang luas akan tetapi petugas dan calon jamaah haji merasa nyaman dalam melakukan tugas, melakukan pelayanan dengan tata letak ruangan bersih dan rapih sehingga tidak merasa terganggu, tengang dan merasa tenang melakukan pekerjaan dengan santai bukan berarti tidak cepat dan gesit justru akan menambah keaktifan dan ketelitian saat melakukan pekerjaan.

B. Pembahasan Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti

Pelayanan prima merupakan suatu aktivitas dimana lembaga atau institusi memberikan layanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan sasaran layanan didalam hal ini adalah jamaah haji. Pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang penting karena pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang berperan mengembangkan citra suatu institusi atau lembaga.

Oleh sebab itu maka, setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para calon jamaah haji. Upaya ini membutuhkan proses menidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang calon jamaah haji. Contohnya dalam ketepatan waktu layanan, oleh karena itu, langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan calon jamaah haji sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi layanan/jasa spesifik.

Aktivitas pelayanan prima yang di implementasikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti dapat diketahui melalui identifikasi determinan kualitas jasa, mengukur ekspektasi pelanggan (jamaah haji), mengukur bukti kualitas jasa dan menumbuhkan kembangkan budaya kualitas berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 13 – 15 Maret 2019 adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Seksi penyelenggaraan haji dan umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti dalam mengupayakan pelayanan prima sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, pelayanan yang prima pada dasarnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau calon jamaah haji.⁶⁶ Calon jamaah haji yang merasakan pelayanan yang baik dari pemberi layanan, maka akan menimbulkan kepercayaan terhadap instansi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai penyedia layanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang prima di setiap lembaga atau instansi sangat diharapkan. Sebab dengan ini setiap pelayanan akan berkualitas terbaik kepada para pelanggan atau calon jamaah haji.

Kemampuan tersebut meliputi konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Konsistensi kinerja merupakan suatu tindakan atau perilaku dimana setiap petugas atau pegawai menyadari akan tugas pokok masing-masing, mereka selalu giat untuk melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh sampai tujuan tersebut tercapai dan terselesaikan dengan baik, sikap konsisten terhadap suatu pekerjaan berkaitan dengan profesionalisme pekerja dan seberapa petugas tersebut benar-benar memahami ilmu dan pengetahuannya. Ketetapan dan keakuratan akan menumbuhkan kepercayaan calon jamaah haji terhadap instansi penyedia jasa dalam konteks ini calon jamaah haji akan benar-benar mempercayai kinerja petugas dan pegawai.

Selain bekerja secara profesional petugas dalam kewajibannya harus memberikan informasi kepada jamaah dengan dan informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan. Hal tersebut berkaitan dengan sejauh mana petugas atau pegawai mampu mengemban amanah yang diberikan kepada mereka.

⁶⁶ Ratminto & Atik Septi W, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Daya Tanggap (*Responsivity*)

Pelayanan prima berarti layanan terbaik cepat dan tanggap yang diberikan kepada calon jamaah haji kabupaten kepulauan meranti. Kualitas layanan diartikan sebagai upaya pemenuhan dan kebutuhan calon jamaah haji serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi harapan jamaah haji jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan, namun jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan calon jamaah haji maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diberikan lebih rendah maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menanggapi penjelasan dari petugas di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti sebelumnya, bahwa setiap layanan yang berkualitas terbaik kepada para pelanggan, dalam konteks disini berarti layanan terbaik cepat dan tanggap yang diberikan kepada calon jamaah haji Kabupaten Kepulauan Meranti. Pelayanan cepat juga sangat responsif atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap dari petugas, salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan hati dalam memahami masalah dalam melayani permintaan calon jamaah haji serta kemampuan berempati. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono mengatakan bahwa perusahaan (institusi) atau lembaga memahami para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan calon jamaah haji, serta memberikan perhatian personal kepada para calon jamaah haji dan memiliki jam operasional yang nyaman.⁶⁷

Berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respect, sopan, santun, dan kelemahlembutan

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Ed.1 (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi calon jamaah haji terhadap penyelenggara haji dan umrah. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan pelayanan yang melebihi harapan calon jamaah haji yang harus diperlakukan dengan sebaik mungkin. Dalam melayani calon jamaah haji, setiap petugas/pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, selain itu penyelenggara Haji dan Umrah menggunakan 5S salam, senyum, sapa, sopan, santun. Selain itu juga, pegawai harus selalu peduli dengan kebutuhan calon jamaah haji dengan cepat dan tanggap dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat pelayanan berlangsung, sehingga diharapkan semua kebutuhan calon jamaah haji dapat terpenuhi dan pelayanan prima dapat terwujud.

Baik buruknya layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap citra institusi dan keberhasilan pemberi layanan itu sendiri, apabila ini diterapkan maka akan berdampak positif bagi penyedia layanan jasa, Sehingga dengan perilaku demikian lebih baik untuk diaplikasikan dalam kehidupan terutama dalam memberikan layanan. Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra lembaga (institusi).

Adapun sikap dan perilaku yang sudah diaplikasikan dalam menjalankan tugas sebagai berikut:

- 1) Jujur dalam bertindak, meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak.
- 2) Selalu murah senyum, dalam melayani calon jamaah haji senantiasa tersenyum akan membuat jamaah terkesan, biasanya dengan tersenyum akan timbul suasana yang nyaman bagi jamaah kepada petugas.
- 3) Lemah lembut dan ramah tamah, maksudnya adalah saat memberikan layanan bersikap dan berbicara merendahkan volume suara maupun kata-kata yang diucapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Fleksibel, maksudnya dalam menghadapi calon jamaah, petugas bersikap luwes terhadap calon jamaah saat memberikan layanan.
- 5) Serius, dalam melayani karyawan harus bersungguh-sungguh dan harus tabah dalam menghadapi masalah.
- 6) Memiliki rasa tanggung jawab, artinya layanan yang diberikan kepada calon jamaah harus diselesaikan sampai calon jamaah haji merasa puas atas informasi yang mereka dapat.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu realisasi jaminan yang diberikan kepada calon jamaah haji sehingga akan menciptakan suasana yang lebih memberikan kenyamanan dan terasa lebih kondusif.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan serta *respect* kepada pemberi layanan. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap *respect*, sopan santun, dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi calon jamaah haji terhadap penyelenggaraan haji dan umroh. Jaminan akan meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat jamaah merasa tenang melakukan tahap dan proses pelaksanaannya. Baik buruknya layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap citra institusi dan keberhasilan pemberi layanan itu sendiri, dengan memberikan jaminan akan berdampak positif bagi penyedia layanan.

Adapun sikap dan perilaku yang sudah diaplikasikan dalam menjalankan tugas sebagai berikut:

- a. Jujur dalam bertindak, meliputi jujur dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak.
- b. Selalu murah senyum dalam melayani calon jamaah haji, senantiasa senyum akan membuat calon jamaah haji terkesan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biasanya dengan tersenyum akan timbul suasana yang nyaman bagi calon jamaah haji kepada petugas atau pegawai.

- c. Lemah lembut dan ramah tamah, maksudnya adalah saat memberikan layanan bersikap dan berbicara memerhatikan volume suara maupun kata-kata yang diucapkan.
- d. Fleksibel, maksudnya dalam menghadapi calon jamaah haji, pegawai atau petugas bersikap lemah lembut terhadap calon jamaah haji saat memberikan layanan.
- e. Serius dalam melayani calon jamaah petugas atau pegawai harus serius dan bersungguh-sungguh dan harus tabah dalam menghadapi masalah.
- f. Memiliki rasa tanggung jawab artinya, layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji harus diselesaikan sampai calon jamaah haji merasa puas dengan informasi yang mereka dapatkan.

4. Kemampuan Memahami Calon Jamaah Haji (*Empathy*)

Dalam menjalankan sebuah lembaga instansi, dalam konteks ini Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti menerapkan beberapa hal, yaitu lima budaya kerja yang dirumuskan Kementerian Agama. Yang dimaksudkan agar setiap petugas/pegawai tetap berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi. Adapun lima budaya kerja yang diterapkan oleh Kementerian Agama adalah sebagai berikut:

Kementerian Agama telah merumuskan lima nilai budaya kerja, yaitu: integrasi, profesionalitas, inovatif, tanggung jawab dan keteladanan:

1. Integritas

keselarasan antara hati, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar. Dalam menjalankan pekerjaannya, setiap petugas/pegawai harus konsisten dan disiplin, misalnya petugas/pegawai harus mematuhi dengan ketentuan yang berlaku, melaksanakan rencana yang telah disusun sesuai jadwal, sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua pekerjaan dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu, juga dibutuhkan kejujuran dan dedikasi, dalam hal sekecil apapun petugas/pegawai Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah harus jujur, terutama dalam hal pelayanan yang berhubungan dengan calon jamaah haji, karena hal ini akan sangat berdampak negatife bagi kelangsungan institusi/lembaga, calon jamaah haji tidak akan percaya lagi, ketika mereka merasa dibohongi oleh pihak petugas/pegawai, sehingga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan akan senantiasa termotivasi untuk hasil yang maksimal.

2. Profesionalitas

bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil yang terbaik. yang merupakan gairah untuk melakoni kerja sebaik – baiknya demi tercapainya hasil yang maksimal, yang muncul adalah sebuah etos kerja, dan tanggung jawab.

3. Inovatif

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi instansi/lembaga, hal tersebut dapat dilakukan, misalnya dengan mengembangkan diri melalui pelatihan- pelatihan yang diberikan oleh Kementerian Agama, yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan petugas/pegawai, mengasah terus keterampilan yang dimiliki untuk dapat diandalkan, mengulang dari setiap pekerjaan yang telah dilakukan dan melakukan *up date* terhadap ketentuan baru dan juga dengan pendidikan yang berkesinambungan baik formal maupun informal. Hal tersebut diharapkan agar pegawai senantiasa berinovasi terhadap apa yang telah dicapai, agar menjadi nilai tambah bagi instansi/lembaga.

4. Tanggung jawab

bekerja secara tuntas dan konsekuen yang merupakan gairah untuk melakoni kerja sebaik–baiknya demi tercapainya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil yang maksimal, yang muncul adalah sebuah etos kerja, dan tanggung jawab.

5. Keteladanan

Menjadi contoh yang baik bagi orang lain, mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budaya kerja, dalam melaksanakannya tidak mungkin hanya mengandalkan satu, dua orang saja, melainkan semua insan sejak sekarang harus menghapuskan nilai-nilai baru budaya kerja, merenungkan, mulai mengimplementasikan dan mengembangkannya. Agar implementasi tersebut dapat berjalan dengan lancar, maka perlu adanya keteladanan. Dalam hal ini, atasan harus memberikan contoh dan teladan bagi pegawai, disamping itu pegawai juga harus meneladani lingkungan, misalnya dengan berperilaku baik dan benar dan saling memotivasi untuk menerapkan nilai budaya kerja, misalnya dengan berdoa bersama dan membaca nilai-nilai budaya kerja sebelum dan sesudah melakukan aktivitas.⁶⁸

Sebagai fasilitator yang memberikan layanan, maka petugas yang aktif dalam lingkungan Kementerian Agama wajib mengikuti budaya kerja organisasi yang telah tercantum dalam lingkungan kantor.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsi fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa seperti gedung, penampilan karyawan penyedia jasa,. Selain itu dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia jasa, misalnya

⁶⁸ Hasil Observasi di Kantor Kemenag Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 15 Maret 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keramahan, ketenangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, stabilitas, dan fleksibilitas. Ketersediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepadacalon jamaah haji. Fasilitas-fasilitas ini supaya untuk mempermudah petugas/pegawai memberi layanan sehingga calon jamaah haji dapat menerima pelayanan tanpa memerlukan waktu yang lama dan dengan kualitas jasa yang terbaik.

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan instansi tersebut. Sedangkan prasarana pelayanan merupakan barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Pelayanan prima akan terwujud apabila sarana dan prasarana yang disediakan membuat masyarakat merasa nyaman ketika proses pelayanan berlangsung.

Menanggapi apa yang disampaikan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti bahwa, Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti masih belum mempunyai gedung yang utuh, seperti gedung Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dengan tidak adanya gedung tersebut tidak lah menjadi sebuah masalah utama dalam hal ini tidak menghambat petugas/pegawai dalam menerapkan layanan kepada calon jamaah haji.

Teknologi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terutama di Penyelenggara Haji dan Umrah, hal ini dikarenakan calon jamaah haji pada umumnya dalam pengurusan berkas-berkas dan dokumen-dokumen menuntut untuk dapat menyelesaikan berkasnya secepat mungkin. Seksi Penyelenggraan Haji dan Umrah sudah memiliki beberapa buah computer atau laptop yang semuanya terkoneksi dengan jaringan internet (serba online), kamera, sidik jari dan printer.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sudah cukup bagus dan tertata rapih, ruangan pun full AC sehingga suasana ruangan terasa sejuk. Letak kursi tunggu untuk calon jamaah yang datang pun sudah cukup, sehingga dapat dikatakan sudah ideal. Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya. Perabotan seperti lemari khususnya berkas calon jamaah haji, terdapat dua untuk BPIH dan SPPIH calon jamaah haji itu disediakan tempat khusus, lemari khusus pengarsipan. Perlengkapan lainnya seperti fasilitas ruangan penyelenggaraan haji dan umroh sudah disediakan computer/laptop yang langsung terkoneksi jaringan internet, printer, dan sidik dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggaraan haji dan umroh kabupaten kepulauan merantiberdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan didalam pembahasan antara lain:

Pertama, kehandalan (*Reliability*), hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani calon jamaah dengan cepat sesuai prosedur pelayanan yaitu 15 menit dikarenakan jumlah volume dari pekerjaan ini tidak terlalu banyak. *Kedua*, Daya Tanggap (*Responsivity*), menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji dan pelayanan yang terbaik dengan cepat dan tanggap tanpa membiarkan calon jamaah haji menunggu lama. *Ketiga*, jaminan (*Assurance*) mengaplikasikan budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) dengan penerapan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji juga sudah dijamin hak dan kewajiban dalam UU No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. *Keempat*, Kemampuan Memahami Pelanggan (*Emphaty*), mendampingi langsung calon jamaah haji yang mengalami kesulitan. *Kelima*, Bukti Fisik (*Tangibles*), mengelola bukti fisik, melakukan perbaikan terhadap ketersediaan sarana prasarana, penataan ruangan yang nyaman dan bersih.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan kepada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Petugas Pelayanan Haji dan Umroh diberikan pelatihan secara khusus terkait pelayanan berkaitan ibadah haji.
2. Mengadakan program evaluasi bulanan, sebagai bahan penilaian dan perbaikan.
3. Improvisasi ruangan terkait penataan sarana dan prasarana yang disediakan, misal penambahan miniature peta perjalanan ibadah haji, atau lukisan terkait peta perjalanan ibadah haji dikantor.
4. Memberlakukan standar pelayanan baru terkait budaya kualitas layanan.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Adul Wahab Sholichin, *Analisis Kebijakan Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008).
- Andus Nawan, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta 2002).
- Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Intisari Langkah-Langkah Pembinaan Haji Umroh*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kemenag RI, 2011).
- Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2008 Penyelenggaraan Haji Umroh*, (Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2011).
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006).
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008).
- File:///C:/Users/admin/Download/Pelayanan_Prima.pdf, Diakses Pada Tanggal 9 Maret 2019, Pukul 22.40 WIB.
- Hasan M Iqbal, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002).
- I. Ardina, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudhiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Graha, 2013).
- Kiswan, *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi Konsep, Karakteristik & Implementasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya).
- Nisa Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).
- Sedamayanti, *Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik*, (Bandung: Refika Aditama, 2010).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sutopo & Adi Suyanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Penelitian Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009).
- Yazid, Mazduki, DKK, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: Unri Press, 2009).

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Arifuddin, Lahir di Desa Penyagun Kecamatan Rangsang, Kabupaten Kepulauan Meranti, Riau pada tanggal 25 Oktober 1996. Penulis lahir dari pasangan Ruslim dan Barak'iyah. Pendidikan formal yang telah ditempuh adalah Sekolah Dasar (SD) Negeri 008 Penyagun, Kabupaten Kepulauan Meranti, Riau Tahun 2008, Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Muttaqin Sei.Ungar, Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau Tahun 2011, Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Rangsang, Kepulauan Meranti, Riau Tahun 2014 dan Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Tahun 2020.

Tahun 2018 penulis mengikuti Program Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) Ke-XL di Desa Kampung Baru, Kecamatan Bukit Kapur, Kota Dumai, Riau. Kemudian mengikuti Praktek Kerja Profesi (*Job Tranning*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Kemudian tahun 2020 menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti”. Kini penulis terdaftar sebagai alumni Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

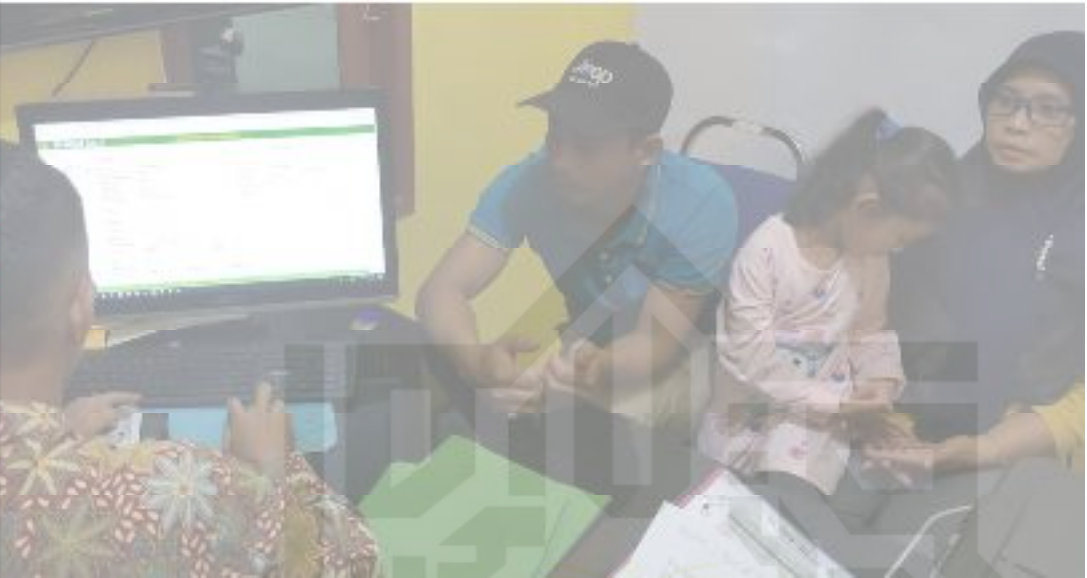


DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Aktivitas Pelayanan saat penginputan data calon jamaah haji di SISKOHAT

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I



Lima Pilar Budaya Kerja Kementerian Agama

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Aktivitas Calon Jamaah Haji Saat Manasik Haji di Masjid Raya Selat Panjang



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Un.04/F.IV/PP.00.9/1853/2018

1 berkas
Penunjukan Pembimbing
a.n. Arifuddin

Pekanbaru, 10 Rajab 1439 H
28 Maret 2018 M

Kepada Yth,
1. Sdra. Drs. H. Arwan, M.Ag
2. Sdra. Miftahuddin, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,
Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama Arifuddin NIM 11544104028 Dengan judul "Implementasi Pelayanan Prima Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



DR. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Un.01/F.IV/PP.00.9/281/2019

Pekanbaru, 16 Jumadil Awal 1440 H
22 Januari 2019 M

Mengadakan Penelitian

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : Arifuddin
NIM : 11544104028
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Implementasi Pelayanan Prima Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id Kode

Kode Pos : 28126



152010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/17942
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 7/PP.01.9/281/2019** Tanggal 22 Januari 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : ARIPODIN
2. NIM / KTP : 11544104028
3. Program Studi : MANAJEMEN DAKWAH
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA SEKSI PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPUALAN MERANTI
7. Lokasi Penelitian : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terdapat di dalamnya diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Januari 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIATU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tesbusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Ag. 28

PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
 Jalan Johari Dagang Komplek Perkantoran Bupati, Telp/ Fax. (0763) 33630
 E-Mail : dpmptsptkmeranti@gmail.com
SELATPANJANG

Kode Pos 28753

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 053/DPMPTSPTK/III/2019/SKP/038

TENTANG :

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Meranti, setelah membaca surat dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/17942, tanggal 29 Januari 2019 dengan ini memberikan rekomendasi penelitian kepada :

.. Aripudin
 .. 11544104028
 .. Manajemen Dakwah
 .. S1
 .. Pekanbaru
 .. Implementasi Pelayanan Prima Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
 .. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti
 .. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal surat keterangan ini dibuat.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diberikan, agar dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak terkait, diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian ini, terima kasih.

Dibuat di : Selatpanjang
 Pada tanggal : 11 Maret 2019

**A.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 DAN TENAGA KERJA
 KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
 SEKRETARIS**

H. FEBRIADY, S.Si, Apt
 Pembina Tk. I (IV/b)
 NIP. 19710206 200112 1 002

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti;
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru;
3. Yang Berhukum;
4. Arsip;

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan lainnya yang sejenis tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agmo: 2.
16-9-



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
Jalan Dorak Selatpanjang Timur (28753)
Telepon (0763) 3430064
Website: www. Kemenagmeranti@yahoo.com

SURAT KETERANGAN
B-65/Kk.04.12/4/HJ.00/09/2019

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulis inlampa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beranda tangan di bawah ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti Menerangkan bahwa :

: **ARIPUDIN**
: 11544104028
: Manajemen Dakwah
: UIN Sultan Syarif Kasim, Riau

elah melaksanakan penelitian dan Pengumpulan data untuk Tugas Akhir dengan Judul "Implementasi Pelayanan Prima Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kepulauan Meranti"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Selatpanjang, 16 September 2019
Kepala

UIN SUSKA RIAU